

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA			
		Del	11 AGOSTO 20 22	Al	11 AGOSTO 20 22

Proceso y o DT Auditado:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
---------------------------------	-----------------------------------------

Objetivo	Verificar la conformidad, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado - SGI del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC con base en las Normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Decreto 1072 de 2015, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Gestión Documental - Lineamientos del sistema de gestión documental, ISO IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración y el sistema de control interno – ley 87 de 1993
Alcance	Muestra seleccionada de los procesos de la sede central y las direcciones territoriales que conforman el IGAC.
Auditor Líder	Martha Patricia Ramirez S.
Auditor(es) Acompañantes	Administrador y líder de auditorías: Carlos Rafael González Contreras Auditor acompañante: Janeth Gonzales Nivia Auditores observadores: * Diana Marcela Parra Mendoza * Lady Marcela Rodríguez Jiménez * Diego Felipe Tobar Pizo
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Rendición de Cuentas Participación Ciudadana ▪ ORIENTACIÓN AL SERVICIO Visitas Guiadas Servicios de Biblioteca
Criterios	Requisitos legales y reglamentarios, más los requisitos técnicos de las Normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Gestión Documental

1. FORTALEZAS DEL PROCESO	
1.	Se evidenció el compromiso e interés en el responsable del proceso, demuestra conocimiento de la organización, del SGI, sus funciones y compromisos.
2.	Se resalta la disponibilidad y buena actitud de funcionarios y contratistas integrantes del proceso para la realización de la auditoría.
3.	El proceso reconoce que las auditorías internas son un medio para identificar aspectos del SGI que requieren ser corregidos o mejorados
4.	Se evidencio el posicionamiento en el objetivo de utilizar herramientas tecnológicas implementación BPO (Business Process Outsourcing) para Fortalecer los canales de comunicación, facilitando la interacción de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés con el IGAC.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.12.10.	Plan de emergencias y contingencias PEC	En recorrido por las instalaciones se evidencia que no se cuenta con extintores en las instalaciones, colocando en riesgo a funcionarios, contratistas y público en general. Incumpliendo con lo establecido en Plan de emergencias y contingencias, numeral 10.4" Plan de contraincendios." Y 12 "Procedimientos y acciones en manejo de contingencias". Además, el proceso no cuenta con Brigadista Incumpliendo el numeral 9.1 "esquema de la estructura organizativa del Plan de Emergencias y Contingencias, de la Sede Central"
Artículo 2.2.4.6.25.	Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	El proceso Gestión de Servicio al ciudadano No cuenta con Brigadista Incumpliendo con el esquema de la estructura organizativa del Plan de Emergencias y Contingencias, tal como lo establece numeral 9.1. Estructura organizativa del plan de emergencias y contingencias de la Sede Central
NTC ISO 9001:2015 7.5 7.5.2 7.5.3	INFORMACIÓN DOCUMENTADA - Creación y actualización - Control de la información documentada	En la revisión de La información documentada se evidenció que en los subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gestión de Atención al Ciudadano los Procedimiento: Rendición de cuentas código PC-SCP-01/2019 Participación ciudadana Código PC- SCP02/2019 y 2 formatos asociados ◦ Orientación al Servicio los Procedimiento Visitas Guiadas PC-GCM-01/2020 y 1 formatos asociados Servicios de Biblioteca PC-GCM-02 y 5 formatos asociados Los documentos se encuentran desactualizados. Contraviniendo el numeral 7.5. Información documentada de la Norma ISO 9001:2015, Lineamientos del procedimiento Control de la Información documentada establecida en el sistema de Gestión integrada y el Decreto 846 del 29 de Julio del 2021
PC-ARC-01.V1 PC-SGI-02.V1	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	En el archivo de gestión del proceso se observó, documentos pertenecientes al proceso antes difusión y mercadeo, órdenes de compra de la Oficina de atención de la ciudad de Medellín, para ser transferidos, sin embargo, por lineamientos del tema de Gestión Documental, la transferencia no se puede realizar hasta que se actualicen la TRD pues la versión existente es la del 2016. Aunque se ha solicitado mediante correo electrónico visita del proceso Gestión Documental para su apoyo y no se ha obtenido respuesta.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001:2015 7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Se presenta debilidad en el conocimiento y apropiación en los temas del Sistema de Gestión Integrado, evidenciado en las entrevistas realizadas a funcionarios y contratistas, en el desarrollo de la auditoría y al preguntarles por temas específicos como, Política, Objetivos, Nombre del Proceso y Subprocesos al que pertenecen, Mapa de Procesos, entre otros, siendo la respuesta obtenida no satisfactoria.
PC-ACI-01 PC-ACI-01.V1	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	No fue posible comprobar el envío por parte del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de los seguimientos realizados a las diferentes dependencias del Instituto, con el fin que el proceso de Gestión Disciplinaria lo conozca y tome las acciones necesarias tal como lo estipula el procedimiento "Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones"

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1	Realizar inventarios de los bienes científicos (libros, planchas, mapas, entre otros) que se encuentran a cargo del área de la biblioteca, con el fin de realizar control de existencias y así garantizar la conservación e integridad de las colecciones.
2	Tomar acciones frente a las respuestas y al buen análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, con el fin de aprovechar la información en la mejora continua.
3	Es importante reforzar la apropiación en los funcionarios y contratistas, en relación con la separación en la fuente de los residuos teniendo en cuenta buenas prácticas ambientales recomendadas. (Procedimiento Gestión integral de residuos convencionales o con potencial aprovechable).

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Durante el cierre de la auditoria se realizaron algunas recomendaciones generales al proceso, dentro de las que se encuentran: realizar las acciones correctivas y de mejora para los hallazgos identificados; así como documentar las acciones tendientes a fortalecer las actividades del proceso evidenciando una mejora continua.

Respecto al proceso, se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan.

La auditoría del proceso Gestión De Servicio Al Ciudadano se realizó cumpliendo el plan de auditoria, concluyendo que el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión Ambiental se encuentran establecidos y documentados, implementados adecuadamente, mantenidos y mejorados frente a los requisitos de las normas ISO 9001 versión 2015, ISO 14001 versión 2015, en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad.

6. ANEXOS

1.	Plan de Auditoria
2.	



Martha Patricia Ramírez Suarez

Nombre Auditor Líder

Carlos Rafael González Contreras

Nombre Administrador y líder de las auditorías
internas al SGI